

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0253

afsagt den 2. juni 2017

KLAGER [K] (2 voksne/2 børn)

SALGSBUREAU [B]

ARRANGØR [B]

REJSEMÅL Fanes, Rhodos. 17.7.-24.7.2016.

PRIS I alt 24.472 kr. (ekskl. Gouda Årsrejsef. Husstand EU)

KLAGEN ANGÅR Ændring af udrejsen kort før afrejse, som medførte forlænget rejsetid, transit igennem Tyrkiet og utilfredsstillende transport med færge fra Marmaris til Rhodos. Utilfredsstillende rådgivning ved køb af rejsen vedrørende hotellet. Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. hotellets standard, som ikke svarede til et 5-stjernet hotel, beliggenheden, All Inclusive og stranden.

KRAV Yderligere kompensation svarende til tilbagebetaling af halvdelen af rejsens pris og erstatning af udgifter til forplejning på Marmaris havn på 200 kr.
Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 1.700 kr. for forsinkelsen på udrejsen. Bureauet har under ankenævnsbehandlingen yderligere tilbudt klageren en kompensation på 5.650 kr.

KLAGEGEBYR 6. september 2016

SAGEN FULDT OPLYST 17. marts 2017

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.500 kr. til klageren [K] samt renter fra den 6. september 2016. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 16. juli 2016 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til Fanes, Rhodos, for 4 personer for perioden fra søndag den 17. juli til søndag den 24. juli 2016 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel [...]. Med All Inclusive.

Lørdag den 16. juli 2016 om aftenen kl. 21.30 blev klageren telefonisk kontaktet af bureauet, og fik oplyst om, at udrejsen var ændret og ville foregå med fly til Dalaman Lufthavn, bus til Marmaris havn og båd til Rhodos i stedet for direkte flyvning til Rhodos som bestilt.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. udrejsen, som blev ændret kort før afrejse og medførte forlænget rejsetid, transit igennem Tyrkiet med ventetid på Marmaris havn i over 3 timer i 35 graders varme uden forplejning, utilfredsstillende service fra guiderne der lovede durum og sodavand, som aldrig kom, og ineffektiv udlevering af boardingpas til 350 personer, samt utilfredsstillende færgetransport på overfyldt færge i høj sø, hvor folk blev dårlige og kastede op eller våde af høj bølgegang, da der ikke var plads til alle indenfor på færgen.

Klageren gør endvidere gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. hotellets standard, som ikke levede op til 5 stjerner bl.a. pga. hotellets All Inclusive manglede poolbar med mad og drikke, selvbetjening også ved seating og servering af drikkevarer, manglende glas, manglende aircondition ved maden, utilfredsstillende "show and cook", maden var ikke varm og der var ikke mad til børnene, hotelpersonalets utilfredsstillende service som følge af betjeningen i restauranten og i poolområdet, myrer på badeværelset, skimmelsvamp, defekt toiletdør, manglende gardin på værelset, utilfredsstillende rengøring som følge af manglende skift af sengetøj, sjustket sengeredning, manglende rengøring af gulvet i restauranten og toiletter ved poolområdet, utilfredsstillende senge, kun 1 livredder til 2 swimmingpools samt hotellets strandafsnit, utilfredsstillende badefaciliteter til børn, defekte el-dåser på hotelområdet og manglende liggestole i poolområdet.

Klageren gør yderligere gældende, at hotellets strand var utilfredsstillende, da den ikke lignede den, der var afbilledet på hotellets hjemmeside, som der blev henvist til ved køb af rejsen, men i stedet var fyldt med sten, beton og tang samt hotellets utilfredsstillende beliggenhed, da hotellet ligger øde på øens nordvestlige side, hvor der ikke er gode strande, men meget blæst og 25 km til nærmeste by.

Klageren gør endelig gældende, at bureauets rådgivning ved køb af rejsen var misvisende.

Af hotellets hjemmeside, som der blev henvist til på bestillingstidspunktet, er hotellet bl.a. beskrevet således:

” ...

A 5 star hotel promising luxury and relaxation!

...
...

Enjoy unique tastes and cocktails in a great variety of restaurants and bars in [hotel]!

...
...

The [hotel] rests on the Fanes coast, directly to the beach and 1 km from the resort center, surrounded by gardens and with spectacular views of the Mediterranean Sea on the island of

Rhodes. Resembling a tranquil fishing village complete with a flour mill at the entrance, this magnificent 5 Star hotel features totally 305 comfortable guestrooms and Suites, unequalled dining and exquisite relaxation facilities that all come together to make a truly harmonious vacation destination. Visit [hotellet] for unforgettable holidays!

...

"[...]" Main Restaurant - capacity: 350 pax

- Early Breakfast: 07:00 - 07:30 (light Continental Buffet)
- Breakfast: 07:30 - 10:30 (American Buffet with Gluten Free Corner)
- Late Breakfast: 10:30 - 11:00
- Lunch: 12:30 - 14:30 (Buffet Style with Gluten Free Corner)
- Dinner: 18:30 - 21:30 (Dinner buffet including theme nights with show cooking section)
- Late Dinner: 23:00 - 01:00 (Cold Night Buffet)

"[...]" Bar - situated near the amphitheater;

Opening hours: 10:00 - 01:00

- 10:00 - 18:00 - Drinks - Snacks - Bulk Ice Cream
- 16:30 - 17:30 - it is time for coffee - "Coffee Break" - biscuits, cookies, pieces of cakes with filter coffee and tea selections
- 18:00 - 01:00 - providing an abundance of local alcoholic and non-alcoholic drinks as well as branded spirits (with extra charge) with last All Inclusive order at 24:00

"[...]" - Greek themed A la Carte Restaurant -

Opening hours: 18:30 - 23:00 (operating 6 days/week)

- 18:30 - 23:00 (last order at 21:30) - offering a set menu with Greek specialties and culinary delights prepared with local products
- Included in the All-inclusive program, once per guests' stay, reservation required in advance.

"[...]" Beach Bar & Italian themed A la Carte Restaurant - situated near the private hotel beach

Opening hours: 10:00 - 23:00

- 10:00 - 18:00 (according to the weather conditions): Providing a variety of local alcoholic and non-alcoholic beverages, filter coffee, snacks & bulk Ice Cream

...

Af klagerens "Billet" fremgår endvidere:

” ...

Indkvartering: [hotelnavn] (5)

...

Afrejse:	Afg:...	Til:	Ank:...
17-07-2016	07:00...	Grækenland – Rhodos	11:40

...

Information

På denne nye rejse vi I blive fløjet til Dalaman - her vil I blive mødt af vores rejseledere som kører med jer til havnen i Marmaris. Denne transfer tager ca. 2 timer.

Turen fra Marmaris til Rhodos tager ca. 1 time og 15 minutter. Undervejs på rejsen vil der bli-

ve sørget for mad og drikke.

Ved ankomsten til Rhodos vil I igen blive mødt af vores rejseleder og herfra transporteret til jeres valgte hotel.

Hjemrejsen bliver muligvis den samme rute, men vi arbejder på højtryk på forhåbentlig at kunne få jer hjem direkte fra Rhodos

...”

Af Udenrigsministeriets Rejsevejledning af 16. juli 2016 kl. 04.30 fremgår bl.a.:

” ...

Rejsevejledningen for Tyrkiet er senest opdateret den 16. juli 2016. Sikkerhedsniveauet er ændret. Udenrigsministeriet fraråder indtil videre ikke-nødvendige rejser til Tyrkiet.

...

Danskere der skal i transit i tyrkiske lufthavne anbefales at kontakte sit flyselskab vedr. dette.

...”

Af Udenrigsministeriets Rejsevejledning af 17. juli 2016 kl. 10.30 fremgår endvidere:

” ...

Rejsevejledningen for Tyrkiet er senest opdateret den 17. juli 2016. Sikkerhedsniveauet er ændret tilbage til situationen før kupforsøget den 15.-16. juli, således at vi ikke længere fraråder ikke-nødvendige rejser til Tyrkiet.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 28. juli 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

1: Vi indgiver nedstående klage til jer, som er skrevet som en fælles klage til jer fra mange af de rejsende gæster der var afsted. Derudover kan vi se at vi har modtaget 1700,- kr. som dækker en 1/14 del ifølge brevet I har sendt os, men det beløb er alt for lidt i forhold til de forhold, som står beskrevet i nedstående mail. Vi skulle være i [afrejselufthavn] senest kl. 5 d. 17.07., og derefter med fly til Dalaman, bus til Marmaris, færge til Rhodos og bus til hotellet, hvor vi ankom ca. kl. 21, det var i alt en rejsetid på 16 timer med to børn. Især ventetiden i Marmaris færgehavn var frygtelig, samt den efterfølgende sejltur med voldsomme bølger - alt dette er nærmere beskrevet i nedenstående mail fra mange af os rejsende, da vi alle var igennem det samme denne dag.

2: Vi indgiver også følgende klage punkter over selve hotellet som vi boede på – [...].

- Hotellet I har solgt i forbindelse med rejsen til Rhodos d. 17.07. var ikke et 5 stjernet hotel, som I ellers sagde at det var, da vi bestilte rejsen hos jer lørdag formiddag d. 16.07.
- Værelset havde skimmelsvamp flere steder.
- Der var mange myrer på badeværelset, som der ikke blev gjort noget ved, selvom vi havde nævnt det i receptionen.
- Toilet døren kunne ikke åbnes indefra.
- Stort vindues parti i værelse hvor børnene skulle sove, var uden gardin til at trække for.
- Der blev ikke skiftet sengetøj hele ugen.
- Opredning af senge virkelig sjusket gjort.

- Sengen / madrassen var virkelig ringe, I rammen blev der brugt forskallingsbrædder og ikke lameller, hvilket gjorde at man fik rigtig ondt i ryggen. Madrassen var ikke behagelig at ligge på.
- Der blev serveret dårlig mad i deres hoved restaurant, mad som skulle være varm, var ikke varm.
- Der var stort set ingen mad til børn.
- Hoved restauranten var uden aircondition, hvor maden stod fremme i flere timer !
- Personalets serviceniveau var virkelig ringe, bordene blev ikke ryddet af, personalet havde mere travlt med at snakke end at servicere deres gæster.
- Flere gange var gulvet møgbeskidt i restauranten, og blev ikke gjort rent under vores besøg der.
- Deres show & cock forhold var utrolig ringe, maden som blev serveret der, var heller ikke varm altid, og den ene person som stod i området og skulle lave maden, virkede utrolig ligeglad med alting. Flere gange lukkede han blot tingene ned, selv om der var gæster i restauranten, over 30 min før selve restauranten faktisk skulle lukke.
- Alting var selvbetjening, der ikke nogen servering af drikkevarer mv. som man ellers vil forvente på 5 stjerned hotel.
- Der var sjældent glas man kunne benytte sig af i restauranten - især udenfor på terrasseområdet i restauranten, hvor der også var selvbetjening af drikkevarer.
- Man blev ikke sat til bords af en tjener, men skulle selv finde et bord.
- Der var 1 livredder til at skulle dække 2 pools og stranden. Hun rendte frem og tilbage konstant, og var ikke fast ved nogen pools.
- Der var ikke noget personale ved poolen, til oprydning, servicering mv.
- Ingen Pool bar, hvor man kunne få mad, øl, drinks mv.
- Ikke nok liggestole ved poolen, folk var nødt til at ligge på græsset. Slet ikke holdbart.
- Dårlig bade faciliteter til børn, såsom ingen rutsjebane mv.
- Dårlige og beskidte toilet faciliteter ved pool. Blev sjældent rengjort.
- Mange af faciliteterne omkring på hotellet var i stykker, som el samle dåser mv. (meget farligt hvis børn fik fingrene i dem)
- Strandene var IKKE som på billederne, utrolig ringe strand, og slet ikke bade venlig, store sten over alt, samt masser af beton, og utrolig meget sort tang - både på stranden og de første 2-3 meter i vandet.
- Ingen by i nærheden, som vi ellers fik at vide ved booking. Nærmeste by lå mange km væk. (Rhodos by lå mindst 25 km væk.)
- Hotellet lå langt ud i ingenting, bus tog over 1½ time for at komme til Rhodos, Taxa kostede 45 EUR hver vej.
- Generelt var hotellet i meget dårlig stand, mange ting som var i stykker, og ikke velholdt.
- Når man bestiller et all-inclusive hotel, så forventer man at maden er lækker og varieret og at der er noget for børnene, så den meget ringe og dårlige mad har absolut ikke gjort helhedsindtrykket bedre, og hvis vi så i det mindste kunne have taget på en lokal restaurant for at få noget bedre mad, så man ikke følte man skulle gå sulten i seng kunne det have gået, men når hotellet ligger ude midt i ingenting var dette ikke en mulighed!!

Jeg var i dialog med rejselederen [...] flere gange dernede, og vi bad udtrykkeligt om at få et andet hotel, da vi ikke havde lyst til at bo under disse forhold. Meldingen retur fra jeres side var at dette kunne ikke lade sig gøre da alt var booket. Vi kom med forslag til andet hotel som vi kendte fra tidligere.

Da det ikke var muligt bad jeg [rejselederen], om at give besked til jer om forholdene, og at

dette vil kræve en større kompensation for at rette op på dette. Alle vores info er givet til [rejselederen] mens vi boede på hotellet, og skulle gerne være skrevet ind i jeres system.

Vores forventning er at [B] refunderer hele det betalte beløb, da dette på ingen måder har været en luksusferie på et 5 stjernet hotel, som netop var det vi havde bestilt, og som på ingen måder kan sammenlignes med tidligere ferier vi har haft på andre 5 stjernet hoteller. Under vores samtale med [bureauets sælger] var det ikke de forhold vi havde sagt ja til, og det var ikke det hun fortalte os. Hun lagde stor vægt på at det jo var et 5 stjernet hotel, lige ud til stranden, og med god service. Derudover havde vi ingen frist til at tænke over det, da beskedden var at hvis vi skulle have det, så skulle vi bestille og betale med det samme, ellers var det væk. Så vi føler at [B] har udnyttet situationen, og solgt os denne rejse for at tjene hurtige og nemme penge, da vores oprindelige ferie til Tyrkiet med et andet rejseselskab var blevet aflyst, og vi derfor var ivrige efter at komme sydpå hvis det var muligt. Men havde vi på forhånd vidst at hotellet lå på nordvest siden af Rhodos, hvor vi godt ved at der ingen gode strande er at finde og at det blæser en del på denne side af øen, havde vi aldrig booket rejsen, og da slet ikke hvis vi havde haft kendskab til hotellets standard og at det på ingen måder kan hamle op med andre 5 stjernet hoteller!!

Vi brugte utroligt meget tid på at skulle gå og ærgre os over alle de ting som var galt på hotellet - især også den dårlige mad, og vi følte ikke at vi kunne slappe af, og vi følte os et eller andet sted fanget derude, langt væk fra alting. Man tager jo ferie for at slappe af, nyde tilværelsen og hygge med familien, det skete bare ikke her.

Vi har brugt mange penge på denne ferie, og forventningerne er på ingen måder blevet indfriet her, og det skuffer os utroligt meget.

Se blot et billede af stranden på hotellets hjemmeside, som vi først fik kigget på efter vi havde booket rejsen, og længere nede er at billede vi selv har taget af stranden - det taler vist for sig selv!!!

...

I fællesmail af 27. juli 2016 til bureauet anfører en af rejsedeltagerne endvidere:

”...

Om aftenen den 16/7 kontaktes en del af de rejsende klokken ca 23 om at rejsen er ændret. Andre blev kontaktet den 17/7 kl ca 03.30 på vej til lufthavnen, og andre fik først besked om ændringerne i lufthavnen.

De rejsende blev informeret om at flyrejsen ville blive ændret på grund af manglende landingstilladelse i Rhodos lufthavn. I stedet skulle de rejsende flyves til Dalaman i Tyrkiet herfra transporteres til en havn med bus og direkte videre med båd til Rhodos by herfra videre med bus til deres hotel. De rejsende blev informeret fra [B] om at forsinkelsen ville blive på 3- max 4 timer, og der ville blive fuld forplejning på hele turen.

Ingen har modtaget tilbud om returnering af pengene på skrift pga. de ændrede rejse forudsætning. Nogen modtog de ændrede rejsebeviser på email andre modtog ingen nye rejsebeviser. Flyafgangen til Dalaman afgik som planlagt dog med en del forvirring omkring hvor de rejsende skulle til, da intet af lufthavnspersonalet fra [flyselskab 2] var blevet informeret om den ændrede flyafgang omhandlede at de rejsende skulle til Rhodos og ikke blive i Dalaman. Der var samme forvirring for de som fløj fra [afrejselufthavn] og folk stod længe i kø inden dem fra [flyselskab 1] fik styr på det. Der er ingen forplejning på flyet, andet end hvad man selv købte om bord.

Efter ankomsten til Dalaman blev vi sat i busser hvor der er en tør sandwich og en flaske vand. Efter ca en times bustur gennem Tyrkiet ankommer vi til Marmaris færgenhavn klok-

ken er nu ca. 13 (de første) og kl 14 ankom de sidste. Efter ca. en halv times ventetid i færgehavnen får vi af [B] guider at vide, at færgen først sejler tre timer senere kl. 17 mod Rhodos. Guiderne havde ellers fortalt flere i bussen at der færgen ville sejle 45 min efter vi kom til Marmaris. I denne ventetid i stærk varme er der ingen forplejning fra [B] hverken vand eller spise. De rejsende måtte selv købe noget i det meget lille spisested der var i tilknytning til færgehavnen, og vi havde ingen mulighed for at forlade færgehavnens område. Spisestedet modtog ingen form for betalingskort, så rejsende uden kontanter havde ingen mulighed for forplejning. Guiderne beroligede de rejsende med at der ville komme durum og drikke, men dette kom aldrig.

Uddelingen af Bordingscart var et fuldstændigt kaos, en guide råbte efter tur alle de rejsende op ved navn. Herefter skulle vi så komme op og modtage bordingscartene. Dette tog ca. 1 1/2 time da der var tale om ca. 350 rejsende.

Alle de rejsende gik herefter ombord på en flyvebåd incl deres bagage. Bagagen blev placeret i et stort kaos på den nu meget overfyldte båd, flere skulle sidde på gulvet. (Der skulle være kommet en færge mere, men den blev aflyst af pga. bølgerne var for voldsomme.) Guiderne gav besked om at der nu var snacks og drikke til alle, men da det blev delt ud med "først til mølle" princippet var der mange der måtte undvære. Overfarten var en frygtelig oplevelse for alle, da der var høj sø. Mange kastede op, og mange var rigtig bange for om den overfyldte båd ville kæntré og synke og nødudgangene var spærret af kufferter. Klokker ca. 18.45 ankommer vi til havnen i Rhodos by. Klokker ca. 19.30 lokal tid har folk været igennem tolden med alt deres bagage og er blevet fordelt i busserne med afgang mod deres hoteller. På nuværende tidspunkt har vi været under vejs i mere end 12 timer, folk er trætte nogle dårlige og guiderne har ingen fornemmelse for de rejsendes tilstand. De rejsende ankommer til deres hoteller mellem klokken 20 og 20.30 nogle bliver indlogeret på mangelfulde hoteller/hoteller der langt fra lever op til den lovede standart af [B] og må derfor mod mer betaling flyttes videre til andre hoteller og ankommer derfor først til deres endelige destination omkring midnat.

Vi konkludere at rejsen har varet mellem 13 og for nogle 16 timer hertil skal der tænkes på, at de fleste ankom i lufthavnene i Danmark allerede kl 04.00 og med transporten til lufthavnene i Danmark har de flest incl børn været på rejse i næsten 24 timer hvilket må siges at være urimeligt ud over alle grænser for en pakke rejse.

Efter ankomsten til vores hotel har vi i de efterfølgende dage modtaget forskellige skrivelser, som er fyldt med masser af faktuelle fejl fra [B], som bl.a. omhandler ankomsttider. [B] vælger at behandle vores tur som en flyforsinkelse på mere end seks timer og mindre end tolv hvilket [B] mener kun udløser en compensation på en 14 del af rejsens værdi minus diverse, hvilket vi under ingen omstændigheder vil gå med til. Hvis [B] betegner dette som en flyforsinkelse har vi ret til compensation på 400 euro pr. person hvilket er gældende for flyrejser på over 1500 km og under 3500 km og forsinkelse på over tre timer. Ifølge EU's direktiv om pakke rejser er rejsebureauet forpligtiget til at gennemføre rejsen i overensstemmelse med rejse katalog og rejseaftale/rejsebevis. Se På [B] hjemmeside under punkt 5. [B] har ikke overholdt deres del af kontrakten, derfor konkluderer vi at [B] har begået kontraktbrud. Derfor forventer vi at få en langt højere compensation end en 14. del.

Vi har brugt meget af vores ferie på at spekulere på hvordan vi kom hjem, og guiderne har ikke kunnet hjælpe før få dage før afrejse og vi har derfor ikke kunnet nyde vores ferie. Dette er under al kritik og på ingen måder acceptabelt og vi agter at gå hele vejen i denne sag.

...

I mail af 30. august 2016 til bureauet anfører klageren endvidere:

” ...

I skriver at I havde landingstilladelserne på Rhodos, da I solgte os rejsen, og hvis det er tilfældet, så vil jeg gerne have akt indsigt i at se disse tilladelser.

...

[Medarbejder] - det er fint at du referer til noget som I skriver på jeres hjemmeside omkring de hoteller i "normalt" bruger. Dette hotel er ikke et hotel [B] normalt bruger, og derved har I ikke været ude og give jeres bedømmelse på hotellet. Men når I nu vælger at ligge så stor vægt på, at det er et 5 stjernet hotel, da vi bookede rejsen, og at I virkelig bliver ved med at gentage det overfor os, så forventer vi også at det er et 5 stjernet hotel, hvilket det på ingen måder er. Hvis I virkelig mener at det lever op til et 5 stjernet hotel, så vil jeg meget gerne se en uddybning af det grundlag, især efter jeg har vedlagt en stor mængde billede materiale omkring hvor dårlige forholdene er på hotellet. Når man kategoriserer et hotel som 5 stjernet, så har vi en helt klar forventning om et flot og lækkert hotel, utrolig højt service niveau fra personalet, lækker og varieret mad i restauranten, en dejlig pool og en skøn strand. Ikke et af disse punkter er blevet indfriet på hotellet! Vi har før boet på 5 stjernet hoteller, og endda 4 og 4,5 stjernet hoteller som ikke tilnærmelsesvis kan sammenlignes med [hotellet]. I burde selv tage der ned for at opleve det, det er simpelthen for langt ude.

Hvis de lokale veterinære myndigheder har lavet inspektion her, så vil jeg gerne se en rapport på hvornår dette sidst er fortaget på hotellet, da jeg er af den klare overbevisning om, at det er skimmelsvamp som er i vores værelse.

Der har på intet tidspunkt været nogen ude og kigge på vores toilet dør, og den fungerede heller ikke da vi tog hjem. Den kunne ikke åbnes fra indersiden.

Hvis I kigger på billede dokumentationen jeg har vedlagt som link, kan man nemt se at der i det ene værelse er et vindue, hvor der ikke er et gardin, som kan trækkes for.

Det er meget fint at I vælger at henvise til, at der står på deres hjemmeside at hotellet ligger 25 km fra Rhodos, det var ikke det jeres salgskonsulent sagde i tlf. til os, og det er ikke noget som har stået på deres hjemmeside.

I vælger at sige at hotellet fint lever op til jeres standard, men hvordan kan det så være at vi har stået en flok på små 30-40 personer hver dag, som har klaget over forholdene på hotellet mv. I skal ikke komme og sige at tingene har været i den skønneste orden, for det ved I udmærket godt at de ikke har været!!

Jeg er virkelig uforstående over, at [B] vælger at have den negative og afvisende holdning overfor jeres gæster, som den kære [medarbejder] havde i telefonen overfor mig i går d. 29. august 2016. Hun var meget klar og afviste mig på alle punkter jeg fremlagde overfor hende, og jeg var virkelig både skuffet, ked af og egentlig godt rasende over, at man vælger at behandle os kunder på den måde.

I er fint gået i nyhederne og reklameret med, at I nu har reddet 400 rejsende ved at sende os til Rhodos, men nu klager vi så over tingene, fordi de har ikke været i orden, og nu afviser I os blankt.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 13. september 2016 til bureauet og mail af 13. marts 2017 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 1.700 kr. for forsinket ankomst på rejsemålet, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Bureauet har yderligere under ankenævnbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 5.650 kr., men klageren stiller sig fortsat ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation svarende til en kompensation i alt på halvdelen af rejsens pris og erstatning af udgifter til forplejning på Marmaris havn på 200 kr.

Bureauet gør i mail af 29. august 2016 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Det var med stor og dyb beklagelse, vi modtog besked om de tragiske hændelser i Tyrkiet, som medførte, at Udenrigsministeriet ændrede deres rejsevejledning for Tyrkiet. Derefter havde vi ikke andet valg end at annullere jeres rejse til Tyrkiet og tilbagebetale hele det indbetalte beløb. For os betød det 3 annullerede fly og mange skuffede gæster, som nu stod uden sommerferie. Vores kollegaer i rejsebranchen måtte også annullere adskillige fly.

I et forsøg på at redde vores gæsters sommerferie, gjorde vi alt, hvad vi kunne for at finde et godt alternativ. Vi fik mulighed for at sende de tre fly til Rhodos i stedet, og derfor kontaktede vi vores gæster og tilbød disse rejser til Rhodos. Da Rhodos er en helt anden destination, kunne vi ikke tilbyde rejser til samme pris; men vi fandt nogle gode tilbud, som vi tilbød vores gæster. Mens vi ringede rundt til vores gæster, modtog vi en lind strøm af henvendelser fra andre gæster, som også gerne ville købe rejser til Rhodos. Det betød, at vi ikke kunne tilbyde at reservere rejser, og derfor måtte I bestemme jer hurtigt, hvis I ønskede rejsen til Rhodos. Samme aften modtager vi pludselig besked fra Rhodos Lufthavn, at vi alligevel ikke kan få landingstilladelse - dette var helt på plads, da vi tidligere på dagen solgte rejserne til Rhodos; men nu mente lufthavnsmyndighederne på Rhodos pludseligt, at der ikke var plads i lufthavnen til vores 3 fly. Vi stod nu i den situation, at vi igen måtte ringe vores gæster op og annullere deres ferierejse. I mellemtiden var situationen i Tyrkiet ændret, så man nu gerne måtte være i transit; men Udenrigsministeriet frarådede stadig rejser til Tyrkiet. Dermed var der åbnet en ny mulighed, nemlig at vi kunne flyve vores gæster til Dalaman Lufthavn i Tyrkiet - sende dem med bus til Marmaris Havn og derfra med færge til Rhodos Havn, hvor vores transferbusser kunne hente vores gæster og køre dem til de respektive hoteller. Det ville medføre en forlænget rejsetid på ca. 4-5 timer.

Selvom det var sidst på aftenen, ringede vi igen alle vores gæster op og informerede omhyggeligt om den nye situation. Igen fik alle mulighed for at annullere deres rejse og få hele det indbetalte beløb retur. Det benyttede nogle af vores gæster sig af, og derfor var der ledige sæder på flyet. Hovedparten af vores gæster accepterede den nye rejserute, da de jo stod med pakkede kufferter og store forventninger til en dejlig sommerferie i solen. De gæster, som havde bestilt mad om bord på flyet, fik naturligvis deres bestilte mad; men de gæster, som ikke havde bestilt mad om bord på flyet, måtte selv enten medbringe en sandwich eller købe noget om bord. Det betragtes ikke som en fejl eller mangel ved jeres rejse, at der ikke var forplejning om bord på flyet. Det er en ting, I under alle omstændigheder selv skulle sørge for. Ved ankomsten til Dalaman Lufthavnen blev vores gæster modtaget af vores danske rejseledere, som sørgede for at alle kom med vores busser til Marmaris Havn. I bussen blev der serveret en sandwich og en flaske vand pr. mand. Ved havnen i Marmaris opstod der desværre ekstra ventetid, fordi papirarbejdet med paskontrol tog længere tid end forventet. Det betød desværre, at vores gæster måtte vente på havnen. Det var bestemt ikke optimalt, og vi har stor forståelse for den irritation dette affødte ovenpå en forstyrret nattesøvn og en lang rejse. Vores rejseledere sørgede for let forplejning; men det er vores indtryk, at alle ikke fik denne forplej-

ning.

...

Desværre blev sejlturen ikke den dejlige oplevelse, det kunne været blevet, da det blæste op, og båden derfor vippede voldsomt. Båden lever på alle måder op til de internationale sikkerhedsbestemmelser, og der var redningsudstyr om bord til alle - både besætning og passagerer. Båden er godkendt til et bestemt antal gæster med bagage, og når den er helt fyldt, som da I var med, kan den virke overfyldt. Vi kan forsikre jer om, at kaptajnen ikke var sejlet ud, hvis det ikke havde været sikkerhedsmæssigt forsvarligt. Desværre blev nogle af vores gæster forskrækkede, og andre blev søsyge. Det er vi kede af; men det er desværre en af de ting, der kan ske.

Ved ankomsten til Rhodos Havn blev I hentet af vores transferbusser og hurtigst muligt bragt ud til jeres hoteller. Desværre betød den forlængede rejsetid, at I mistede ferietid på Rhodos, og derfor modtog I straks et brev, der oplyste om jeres rettigheder i henhold til Lov om Pakkerejser.

...

I er berettiget til en såkaldt dagsandel udregnet efter jeres rejses pris minus evt. forsikringer og andre tilkøb og delt med 14. Dette beløb er lig en dagsandel.

...

En forsinkelse beregnes altid ud fra det tidspunkt, hvor man ankommer til rejsemålet og ikke ud fra den aktuelle rejsetid eller de gener, der evt. har været. I forhold til det tidspunkt, hvor I skulle være ankommet til Rhodos, var I i alt 7 timer og 40 minutter forsinkede. Det udløser ikke en døgnandel, men en dagsandel, som vi allerede har overført til jer.

I havde valgt at bo på det 5-stjernede hotel [...]. Hotellet levede desværre slet ikke op til jeres forventninger i forhold til det 5-stjernede hotel, i tidligere havde boet på på Rhodos. Det er vi kede af. Vi vil tillade os at henvise til vores hjemmeside under afsnittet "Værd at vide", hvor vi omhyggeligt forklarer vores kategorier. Her oplyser vi bl.a. følgende:

[Bs] hotelkategorier er givet ud fra en samlet vurdering af vores hoteller/lejligheder på rejsemålet, og er ikke altid den samme, som de enkelte hotellers officielle kategori, eller den kategori hotellet har givet sig selv. Vores bedømmelser er gjort ud fra faciliteter på stedet, afstand til strand og by, standard på værelserne/lejlighederne og endelig det generelle helhedsindtryk af service og atmosfære. Det skal understreges, at kategoriseringen er [Bs] egen kategori og kan være forskellig fra rejsemål til rejsemål, grundet den varierende standard fra det ene rejsemål til det andet. Vores kategorisering kan således ikke sidestilles med de forskellige nationale kategoriseringer.

Før I valgte [hotellet] gav vores salgskonsulent jer et link [http://\[hotel\].gr/en/home/homepage](http://[hotel].gr/en/home/homepage), hvor I kunne læse om hotellet. Vi finder, at hotellet, dets beliggenhed, faciliteter og all inclusive fuldt ud lever op til et 5-stjernet kompleks. Der kan være enkelte ting, som bærer præg af brug, og det er vanskeligt at undgå på et stort hotel med mange gæster.

Vi kan ikke medgive, at der er skimmelsvamp flere steder. De lokale veterinære myndigheder inspicerer jævnligt alle hoteller, og de har på intet tidspunkt påvist skimmelsvamp på hotellet. Myrer på badeværelset kan forekomme på alle hoteller. Vi ved, at hotellets personale gerne sprøjter for disse uønskede "gæster", og hvis man beder om det, så sprøjter de gerne en ekstra gang.

Du oplyser, at jeres toiledør ikke kunne åbnes indefra. Hotellet oplyser imidlertid, at da de sendte en tekniker op på værelset, var det ikke et problem.

På stort set alle værelser er der store vinduespartier, hvor der er gardiner, som kan trækkes for. Fra hotellets side er man ikke bekendt med, at der ikke skulle være gardiner på jeres værelse. Desværre levede sengene slet ikke op til jeres forventninger. I fandt sengen dårligt opredt, og

alt for hårde. Det kan være vanskeligt at finde en sengetype, som kan leve op til alle gæsters krav. Nogle gæster foretrækker en hård seng; mens andre ikke kan få den blød nok.

I hotellets restaurant var der hver dag en stor buffet med et flot udvalg af forskellige retter, pasta, diverse tilbehør, salater og frugt og kage til dessert. Hver gang vores rejseledere har været på hotellet har det set indbydende ud og der har været mad i rigelige mængder. Det er beklageligt, at der ikke var noget, som jeres børn brød sig om. Når der er en buffet, så skal man selv hente maden og som oftest skal man også selv hente drikkevarer. Nogle gange kommer tjenerne omkring med drikkevarer; men hvis de ikke kommer, eller ventetiden er for lang, så er man velkommen til selv at forsyne sig.

Vi er kede af, at I ikke har fundet servicen på hotellet tilfredsstillende, hverken i restaurant, bar, ved pool eller i det hele taget. Den kritik har vi taget til efterretning og videregivet til hotellets ledelse.

Der findes ikke hoteller, som har en liggestol pr. person. For det første er alle gæster ikke på hotellet samtidigt og for det andet, er der ikke plads nok omkring poolen til så mange liggestole. Liggestolene fordeles efter "først til mølle" princippet. Det betragtes ikke som fejl eller mangel ved jeres rejse, at der ikke var liggestole nok.

Der reklameres ingen steder med vandruksjebaner, ligesom der heller ikke vises billeder af det. Derfor mener vi ikke, at vi har stillet jer det i udsigt.

Hotellets placering er tydeligt beskrevet på hjemmesiden med 15 km til lufthavnen og 25 km til Rhodos by. Vi er kede af, at hotellet ikke levede op til jeres forventninger; men vi finder ikke, at jeres ophold har været behæftet med fejl eller mangler, der kan udløse kompensation hverken enkeltvis eller samlet. Vi ved, at I var en gruppe gæster, som i forvejen var meget irriterede over rejsen til Rhodos, ventetiden i Marmaris og den forsinkede ankomst. Det har vi forståelse for; men det betyder dog ikke, at hotellet ikke var i orden.

Med baggrund i ovenstående kan vi ikke imødekomme jer med en kompensation på hele jeres rejses pris.

...

I brev af 15. februar 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Som bilag [...] fremsendes beskrivelse af hotel [...], som den så ud hotellets egen hjemmeside [http://www.\[hotel\].gr/en/home/homepage](http://www.[hotel].gr/en/home/homepage), da gæsterne bestilte deres rejse. [Hotellet] er ikke et hotel, vi havde på vores program; men et af de hoteller, vi fik en aftale med, da vi pludselig stod med 3 ekstra fly til Rhodos.

Det har ikke været muligt at fremskaffe den oprindelige landingstilladelse på Rhodos og annullering af denne; men vedlagt som bilag [...] fremsendes vores direktørs [...] redegørelse over hele forløbet i forbindelse med ændringerne. For god ordens skyld er denne redegørelse bekræftet af Direktøren for [flyselskab 1], [...].

I bilag [...] har [vores direktør] omhyggeligt redegjort for forholdene omkring aflysning af vores rejser til Tyrkiet og vores forsøg på at redde gæsternes ferie ved i stedet at tilbyde dem rejse til Rhodos. I stedet for en direkte flyvning blev det nødvendigt at lande i Dalaman og rejse med bus og færge det sidste stykke til Rhodos. Dette var vores gæster omhyggeligt informeret om og havde accepteret inden afrejsen. Desværre opstod der en forsinkelse, og derfor har vi allerede udbetalt en dagsandel til samtlige gæster + kr. 250,- pr. person på grund af den ændrede ankomstlufthavn. Vi kan bekræfte, at [klageren] har modtaget i alt kr. 1.700,-, hvilket svarer til en dagsandel. Han har ikke modtaget 2 x kr. 250,- for ændret ankomstlufthavn, da han var informeret om og havde accepteret dette før afrejsen.

[Klageren] med familie modtog ikke forplejning i Marmaris, og vi har derfor tilbudt at refundere deres udgifter til forplejning - han behøvede ikke at fremsende kvitteringer; men blot et overslag over udgifterne. Det ønskede han ikke at gøre, og har derfor ikke modtaget refusion. Ved ankomsten til [hotellet] retter [klageren] henvendelse til vores rejseledere - han er overhovedet ikke tilfreds med hotellet og mener ikke, at det lever op til 5-stjerner. Han finder hverken maden, værelserne, stranden eller servicen og vil gerne flytte til et bedre hotel. Vores rejseledere undersøger straks, om det er muligt at finde et bedre hotel til familien; men der er intet ledigt. Rejseledernes logbog vedlægges som bilag [...].

Den 22.07.2016 -2 dage før hjemrejsen - afleverer [klageren] et brev til vores rejseledere med en række klagepunkter. Bl.a. kan toilet døren ikke åbnes indefra - vores rejseledere sørger straks for, at der kommer en servicemedarbejder op og reparerer døren. Han klager også over myrer på badeværelset, og servicemedarbejderen sørgede straks for, at der blev sprøjtet en ekstra gang.

[Klageren] var utilfreds med sengene - det er vanskeligt at finde senge og madrasser som passer til alle - nogle gæster foretrækker en hård seng, mens andre foretrækker en blød seng.

[Klageren] fandt, at der manglede gardiner ved børnenes opredning. Hotellet bekræfter, at der var gardiner, som kunne trækkes for.

Derudover klagede [klageren] over maden i restauranten og servicen samt rengøringen. Et vigtigt klagepunkt var, at der ikke var mad, som hans børn brød sig om. Vores rejseledere kom hver dag på hotellet og spiste der også - netop fordi vi i den usædvanlige situation havde en del gæster på hotellet. Vores rejseledere kan derfor bekræfte, at der hver dag var en stor buffet med et flot udvalg af forskellige retter, pasta, diverse tilbehør, salater og frugt og kage til dessert. Hver gang vores rejseledere har været på hotellet har det set indbydende ud og der har været mad i rigelige mængder. Det er beklageligt, at der ikke var noget, som [klagerens] børn brød sig om. Vi kan dog oplyse, at de øvrige børn på hotellet ikke havde problemer med at finde børnevenlig mad på buffeten.

Når der er en buffet, så skal man selv hente maden og som oftest skal man også selv hente drikkevarer. Nogle gange kommer tjenerne omkring med drikkevarer; men hvis de ikke kommer, eller ventetiden er for lang, så er man velkommen til selv at forsyne sig.

[Klageren] mener, at der var skimmelsvamp flere steder på hotellet. Vi kan oplyse, at der ikke er påvist skimmelsvamp på hotellet. Der er enkelte steder fugtskader efter et usædvanligt kraftigt regnvejr, som hotellet desværre ikke havde nået at reparere; men der var ikke tale om nogen som helst form for svamp.

[Klageren] klagede over, at der ikke var vandruksjebaner; men der reklameres ingen steder med, at der skulle være vandruksjebaner.

[Klageren] var utilfreds med, at der ikke var liggestole nok på hotellet. Der findes ingen hoteller, som har en liggestil pr. gæst, da det er sjældent at alle gæster er på hotellet samtidigt. Desuden er der ikke plads til så mange liggestole. Der var mange liggestole ved poolområdet og på stranden.

[Klageren] var utilfreds med stranden og har fremsendt billeder, som er taget ved stranden - både billeder fra hotellets strand, hvor man kan se, at sandet ved vandkanten ikke er helt jævnt. Der er tale om en strand, hvor bølgerne slår ind, og derfor kan man ikke forvente, at sandet ligger helt jævnt.

Desværre kunne vi ikke straks oplyse, om familien kunne flyve hjem direkte fra Rhodos; men det faldt på plads, og alle fik besked.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 5. og 13. september 2016 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Ifølge pakkerejselovens § 9, stk. 3, kan en kunde afbestille en pakkerejse, hvis der inden for et tidsrum af 14 dage før pakkerejsens påbegyndelse på rejsemålet eller i umiddelbar nærhed af dette forekommer krigshandlinger, naturkatastrofer, livsfarlige smitsomme sygdomme eller andre hermed ligestillede begivenheder. Kunden har i så fald krav på tilbagebetaling af samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

Det er ubestridt, at Udenrigsministeriet den 16. juli 2016 kl. 04.30 – dagen før klagerens afrejse – ændrede sin rejsevejledning til Tyrkiet, hvor de frarådede ikke-nødvendige rejser til Tyrkiet og tilrådede at ”Danskere der skal i transit i tyrkiske lufthavne anbefales at kontakte sit flyselskab vedr. dette.”

Ankenævnet lægger til grund, at bureauet telefonisk om aftenen kl. 21.30 lørdag den 16. juli 2016 – dagen før afrejse – oplyste klageren om, at flyafgangen næste dag var blevet ændret, da bureauets landingstilladelse til Rhodos var inddraget, og at klagerens udrejse i stedet skulle foregå med fly til Dalaman lufthavn i Tyrkiet, bus til Marmaris havn og båd til Rhodos.

Det bemærkes, at det indklagede bureau i forbindelse med den ændrede udrejse ikke findes at have tilsidesat sine pligter efter pakkerejselovens § 15, stk. 1 og 2, da klageren ikke har bestridt, at bureauet i telefonsamtalen samtidig underrettede klageren om retten til at hæve aftalen, jf. pakkerejselovens § 15, stk. 1 og 2. Som følge heraf finder Ankenævnet, at bureauet har iagttaget sin underrettingspligt.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren ankom med færgе til Rhodos den 17. juli 2016 ca. kl. 18.30 – ca. 7 timer forsinket.

Ankenævnet lægger yderligere til grund, at hotellets strand og standard – ud fra hotellets hjemmeside - ikke var fuldt ud tilfredsstillende.

På denne baggrund, og henset til den strabadserende udrejse og forsinket ankomst til rejsemålet, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 5.000 kr.

Klageren er endvidere berettiget til et skønsmæssigt fastsat beløb på 200 kr. til erstatning af udgifter til forplejning på Marmaris havn.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 1.700 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Ankenævnet finder endelig, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken for så vidt angår de enkelte forhold hver for sig eller samlet, kan anses for en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.500 kr. til klageren [K] samt renter fra den 6. september 2016. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.



Mikael Kragh
Formand